

คู่มือการปฏิบัติงาน

ศูนย์บริการข่าวสารท่องเที่ยว ททท.

(TAT Contact Center)

งานบริการข่าวสาร

กองข่าวสารท่องเที่ยว

ฝ่ายบริการการตลาด

1.การให้ข่าวสารท่องเที่ยวประจำแคว้นเตอร์ข่าวสารสำนักงานใหญ่ (08.30 – 16.30 น.)

อาคารกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (08.30 – 16.30 น.)

อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (24 ชั่วโมง)

ก่อนการปฏิบัติงาน

- 1.มาถึงสถานที่ก่อนกำหนดเวลาเพื่อเตรียมความพร้อม
- 2.ตรวจดูความเรียบร้อยของการแต่งกาย
- 3.ตรวจดูความสะดวก ความเป็นระเบียบเรียบร้อยบนเคาน์เตอร์และภายในเคาน์เตอร์
- 4.ตรวจสอบความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์
- 5.ตรวจสอบความพร้อมของระบบค้นหาข้อมูล KMเปิดระบบเตรียมไว้
- 6.ตรวจสอบความพร้อมของเครื่องประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
- 7.จัดเตรียมเอกสารให้พร้อมสำหรับแจกจ่าย
- 8.จัดวางเอกสารแจกจ่ายที่ชั้นวางเอกสารทั้งสองด้านของเคาน์เตอร์โดยจัดวางเอกสารของ ททท. ทั้งของส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่ช่องบนสุดหรือช่องที่สองเท่านั้น และไม่ใส่เอกสารในช่องจนแน่นเพื่อป้องกันมิให้กล่องแตกเสียหาย และเพื่อให้สามารถสอดมือลงในช่องใส่เอกสารได้สะดวก

สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับข้อมูลใหม่ๆ ข่าวสารที่กำลังเป็นที่สนใจ กระจายความนิยม ขณะนั้น สถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงข้อมูลสินค้าท่องเที่ยว กิจกรรมส่งเสริมการตลาด ของ ททท.

ขณะปฏิบัติงาน

- 1.กล่าวทักทายผู้มาติดต่อด้วยใบหน้าและสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2.ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เต็มใจให้บริการ
- 3.ไม่นั่งเก้าอี้ขณะกำลังให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อและเพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
- 4.ควบคุมสติอารมณ์ ไม่ตอบโต้กลับแม้ในกรณีที่ผู้มาติดต่อใช้วาจาไม่สุภาพ
- 5.การค้นหาข้อมูลให้ค้นหาจากระบบค้นหาข้อมูลKM เท่านั้น ในกรณีข้อมูลที่ผู้มาติดต่อต้องการทราบไม่มีในระบบค้นหาข้อมูลKM อนุญาตให้ค้นหาจากแหล่งอื่นได้
- 6.ยื่นเอกสารให้แก่ผู้มาติดต่อด้วยมือทั้งสอง
- 7.ภายหลังสิ้นสุดการให้บริการ แจ้งผู้มาติดต่อให้กดประเมินความพึงพอใจการให้บริการทุกครั้ง

8.ลงสถิติผู้มาติดต่อ

9.ลงสถิติจังหวัดที่ผู้มาติดต่อสอบถาม/ขอรับเอกสาร

ภายหลังการปฏิบัติงาน (เฉพาะเคาน์เตอร์ข่าวสารสำนักงานใหญ่ และเคาน์เตอร์

อาคารกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา)

1.ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบค้นหาข้อมูลKM

2.ตรวจดูความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยบนเคาน์เตอร์และภายในเคาน์เตอร์

3.เก็บเครื่องประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

4.ปิดเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดและถอดปลั๊กไฟ (ยกเว้นเครื่องคอมพิวเตอร์)

5.รวบรวมสถิติผู้มาติดต่อ

2.การให้ข่าวสารท่องเที่ยวนอกสถานที่

ก่อนการปฏิบัติงาน

1.ไปถึงสถานที่ก่อนเวลาปฏิบัติงานเพื่อเตรียมความพร้อม

2.ตรวจดูความเรียบร้อยของการแต่งกาย

3.ตรวจสอบความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ (กรณีที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์)

4.เปิดระบบค้นหาข้อมูล KM

5.จัดวางเอกสารแจกจ่ายบนเคาน์เตอร์

ขณะปฏิบัติงาน

1.กล่าวทักทายผู้มาติดต่อด้วยใบหน้าและสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส

2.ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เต็มใจให้บริการ

3.ไม่นั่งเก้าอี้ขณะกำลังให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อ

4.ยื่นเอกสารให้แก่ผู้มาติดต่อด้วยมือทั้งสอง

5.ลงสถิติผู้มาติดต่อ

6.ลงสถิติจังหวัดที่ผู้มาติดต่อสอบถาม/ขอรับเอกสาร

ภายหลังการปฏิบัติงาน

- 1.เก็บเอกสารและอุปกรณ์ทุกอย่างบนเคาน์เตอร์ให้เรียบร้อย
- 2.ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบค้นหาข้อมูล KM

3.การตอบข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) (08.00 – 16.00 น. 12.00 – 20.00 น.)

ก่อนการปฏิบัติงาน

- 1.มาถึงที่ทำงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อม
- 2.ตรวจสอบความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องรับโทรศัพท์
- 3.Lock หัวเครื่องและเปิดระบบค้นหาข้อมูล KM

สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับข้อมูลใหม่ๆ ข่าวสารที่กำลังเป็นที่สนใจ กระแสความนิยม ขณะนั้น สถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงข้อมูลสินค้าท่องเที่ยว กิจกรรมส่งเสริมการตลาด ของ ททท.

ขณะปฏิบัติงาน

- 1.เมื่อมีเสียงสัญญาณโทรศัพท์เรียกเข้าต้องรับสายทันทีและจะต้องไม่ให้เสียงสัญญาณเรียกเข้าดังเกิน 3 ครั้ง
- 2.สวม headset ทุกครั้งที่สนทนาโทรศัพท์
- 3.กล่าวทักทายด้วยประโยค “TAT Call Center (ชื่อผู้ให้บริการ) ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ”
- 4.ทุกครั้งที่ต้องตอบข้อมูลต้องเข้าระบบค้นหาข้อมูล KM ทุกครั้ง ถึงแม้ว่าจะทราบข้อมูลนั้นแล้วก็ตาม ทั้งนี้เพื่อเก็บสถิติการเรียกใช้ข้อมูลนั้นๆ และเพื่อให้แน่ใจได้ว่าข้อมูลที่ได้ให้ไปนั้นมีความถูกต้อง
- 5.ขณะกำลังค้นหาข้อมูลในระบบต้องเปิดเสียงเพลงรอสายทุกครั้ง
- 6.ให้ข้อมูลด้วยวาจาสุภาพ พูดจาชัดเจน เสียงไม่ดังและไม่ค่อยจนเกินไป
- 7.ในกรณีที่มีข้อมูลและผู้ติดต่อสอบถามมานั้นไม่มีในระบบค้นหาข้อมูล KM อนุญาตให้ค้นหาจากแหล่งอื่นได้ หากคาดว่าข้อมูลที่ค้นหานั้นต้องใช้เวลาทำให้แจ้งผู้ติดต่อสอบถามขออนุญาตติดต่อกลับ
- 8.เมื่อได้ให้ข้อมูลแก่ผู้ติดต่อสอบถามเรียบร้อยแล้ว หากเป็นไปได้ให้ถามทางผู้ติดต่อสอบถามว่าต้องการข้อมูลอื่นอีกหรือไม่
- 9.แจ้งให้ผู้ติดต่อสอบถามประเมินความพึงพอใจทุกครั้ง
- 10.บันทึกข้อมูลผู้ติดต่อสอบถามและเรื่องที่สอบถามลงในระบบ CRM ทุกครั้ง

ภายหลังการปฏิบัติงาน

1. ปิดระบบค้นหาข้อมูล KM
2. ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์
3. เก็บของบนโต๊ะทำงานและเก็บเก้าอี้เข้าที่ให้เรียบร้อย

4. การรับเรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานของ Call Agent รับเรื่องร้องเรียน

ทางเคาน์เตอร์ข่าวสาร 3 แห่ง

1. ให้ผู้ร้องเรียนเขียนรายละเอียดในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน พร้อมหลักฐานและเอกสารประกอบ (ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมิได้นำหลักฐานและเอกสารประกอบคำร้องเรียนมาในวันนั้น ต้องแจ้งให้จัดส่งมาภายใน 7 วัน)
2. นำแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนพร้อมหลักฐานและเอกสารประกอบคำร้องเรียนที่ครบถ้วนส่งให้พนักงาน

ทาง Call Center 1672

1. พิมพ์คำร้องเรียนลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน
2. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนส่งหลักฐานและเอกสารประกอบคำร้องเรียนมาภายใน 7 วัน
3. นำแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนพร้อมหลักฐานและเอกสารประกอบคำร้องเรียนที่ครบถ้วนส่งให้พนักงาน

ทาง E-Mail

1. สรุปเนื้อหาของเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน
2. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนจัดส่งหลักฐานและเอกสารประกอบคำร้องเรียนมาภายใน 7 วัน
3. นำแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนพร้อมหลักฐานและเอกสารประกอบคำร้องเรียนที่ครบถ้วนส่งให้พนักงาน

การปฏิบัติของพนักงานส่งเรื่องร้องเรียน

1. สรุปและเรียบเรียงเนื้อหาในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนอีกครั้งเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ
2. ตรวจสอบความครบถ้วนของหลักฐานและเอกสารประกอบคำร้องเรียนอีกครั้ง
3. ส่งเรื่องไปยังสำนักผู้ว่าฯ โดยผ่านผู้อำนวยการกองและหัวหน้างาน